

PERBEDAAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN ANTARA PASIEN  
PESERTA JPK JAMSOSTEK DENGAN PASIEN UMUM DI PELAKSANA  
PELAYANAN KESEHATAN (PPK) TINGKAT I PT. JAMSOSTEK (PERSERO)  
CABANG SEMARANG

DIAN WIDIANTI -- E2A002015  
(2007 - Skripsi)

Bentuk perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraan bagi tenaga kerja dan keluarganya diselenggarakan dalam bentuk Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK). Jaminan ini diselenggarakan secara terstruktur dan paripurna. Dalam hal pelayanan kesehatan, persepsi pengguna pelayanan tentang kualitas yang diberikan merupakan suatu hal yang penting. Beberapa keluhan yang disampaikan peserta ke bagian JPK Jamsostek PT. Jamsostek (Persero) Cabang Semarang adalah : sistem pemeriksaan/cara pengobatan, dokter yang tidak sopan, fasilitas kurang lengkap, pelayanan tidak serius, dokter sering tidak praktek, antri pemeriksaan dan pendaftaran yang harus bayar, keharusan membayar resep ketika hanya dibutuhkan pemeriksaan saja, lokasi dokter yang jauh untuk dijangkau, dan obat kurang berkualitas. Hal ini merupakan suatu permasalahan apabila tidak ada upaya yang baik dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam program JPK. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah ada perbedaan persepsi mutu pelayanan kesehatan antara pasien peserta JPK Jamsostek dengan pasien umum di Pelaksana Pelayanan Kesehatan (PPK) Tingkat I PT. Jamsostek (Persero) Cabang Semarang. Penelitian ini bersifat *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta JPK Jamsostek dengan jumlah total 186.233 orang dan pasien umum di PPK Tingkat I. Kemudian sampel diambil sebanyak 100 orang untuk masing-masing populasi dengan menggunakan metode *proportional sampling*. Analisa data menggunakan uji *Mann Whitney U-Test* dengan taraf signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mempersepsikan mutu pelayanan dilihat dari keseluruhan aspek mutu pelayanan kesehatan di PPK Tingkat I PT. Jamsostek (Persero) Cabang Semarang adalah sedang, baik pada responden pasien peserta JPK Jamsostek (46%) maupun pada responden pasien umum (42%). Dari uji *Mann Whitney U-Test* didapatkan nilai  $p = 0,348$  ( $p > 0,05$ ) sehingga secara statistik dapat disimpulkan tidak ada perbedaan persepsi mutu pelayanan kesehatan antara pasien peserta JPK Jamsostek dengan pasien umum di PPK Tingkat I PT. Jamsostek (Persero) Cabang Semarang.

**Kata Kunci:** Persepsi, mutu pelayanan kesehatan, jamsostek

*DIFFERENCE PERCEPTION OF HEALTH SERVICE QUALITY BETWEEN  
PATIENT MEMBER OF JPK JAMSOSTEK AND GENERAL PATIENT IN BOARD  
HEALTH SERVICE (PPK) LEVEL I PT. JAMSOSTEK (PERSERO) BRANCH OF  
SEMARANG*

*The form of protection, care, and the increase of prosperity for labours and their families are held in the form of Health Protection Insurance (JPK). This insurance is held structurally and completely. In case of health service, the perception of users about the quality given in this service is an important thing. Some complaints informed by the member of JPK Jamsostek to PT. Jamsostek (Persero) branch of Semarang are the medical examination system/method of medicinal, the disrespect doctor, uncomplete facilities, unserious services, the often frequents of the doctor absentees, the dreadful line up, the unfree registration, the shouldness of paying prescription when only medical examination needed, the location of the doctor that difficult to be reached, and the low quality of medicines. This case is a problem if there is no good will in running this health service which is part of JPK program. The aim of this research is to know whether there is different perception of health service quality between patient member of JPK Jamsostek and general patient in Board Health service (PPK) Level I PT. Jamsostek (Persero) Branch of Semarang. This research is an explanatory research with cross sectional approach. The population involved in this research are patients from JPK Jamsostek with the amount of totally 186.233 people and general patients in PPK level I. after that, the samples are taken from 100 people of each population by using proportional sampling method. Data analyzing uses the Mann Whitney U-Test with significant level of 0,05. The result of this research shows us that the majority of the respondent perceived quality service by seeing all aspects of health in PPK level I PT. Jamsostek (Persero) Branch of Semarang as a proper service, either from the respondents of the JPK Jamsostek (46 %) or from the respondent of general patient (42 %). From statistical Mann Whitney U-Test, we acquired that the p value is 0,348 ( $p > 0,05$ ), therefore statistically we can conclude that there is no difference perception of health service quality between patient member of JPK Jamsostek with general patient in Board Health service (PPK) Level I PT. Jamsostek (Persero) Branch of Semarang.*

*Keyword : perception, health service quality, jamsostek*